

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DALAM PERSPEKTIF
PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
KABUPATEN GROBOGAN**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I
pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Oleh:

PRABOWO WICAKSONO

B 200 181 402

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2021

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DALAM PERSPEKTIF
PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
KABUPATEN GROBOGAN**

PUBLIKASI ILMIAH

Disusun Oleh:
Prabowo Wicaksono
B 200181402

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji :

Pembimbing



Mahameru Rosy Rochmatullah, S.E., M.Si.

NIDN : 0618078201

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN DALAM PERSPEKTIF PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN GROBOGAN

PUBLIKASI ILMIAH

Oleh:
PRABOWO WICAKSONO

B 200 181 402

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Sabtu, 17 April 2021
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan penguji:

1. Mahameru Rosy Rochmatullah, S.E., M.Si. (Ketua Dewan Penguji)
2. Dr. Banu Witono, S.E., M.Si., Ak. (Anggota I Dewan Penguji)
3. Drs. Eko Sugiyanto, M.Si (Anggota II Dewan Penguji)



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta




Dr. Syamsudin, MM.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa jika dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi lainnya dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah diterbitkan atau ditulis orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila suatu saat terbukti ada ketidak benaran dalam pernyataan saya diatas, maka saya akan pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 17 April 2021

Penulis



PRABOWO WICAKSONO

B 200 170 423

ANALISIS KUALITAS LAYANAN DALAM PERSPEKTIF PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN GROBOGAN

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis nilai kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Grobogan. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 30.316 serta sampelnya berjumlah 100 orang dengan menggunakan rumus Slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan kurang memenuhi kepuasan pelanggan karena hasil dari penilaian *service quality* dengan menggunakan selisih persepsi dengan harapan terdapat gap negative atau nilai harapan lebih besar daripada nilai persepsi melalui pernyataan kuesioner yang peneliti buat.

Kata Kunci : Kualitas layanan, kepuasan pelanggan, *empathy, responsiveness, assurance, reliability, tangible.*

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of service quality on customer satisfaction of Grobogan Regional Drinking Water Company. The population in this study is 30,316 and the sample can be said to be 100 people using the Slovin formula. The results show that the quality dimension does not meet customer satisfaction because the results of service quality using perceptual assessments in the hope that there is a gap or the expected value is greater than the perception assessment through the questionnaire that the researcher made. The purpose of this study was to analyze the effect of service quality on customer satisfaction of Grobogan Regional Drinking Water Company. The population in this study is 30,316 and the sample can be said to be 100 people using the Slovin formula. The results show that the quality dimension does not meet customer satisfaction because the results of service quality using the difference in perceptions in the hope that there is a gap or the expected value is greater than the perception assessment through the questionnaire that the researcher made.

Keywords: *Service quality, customer satisfaction, empathy, responsiveness, assurance, reliability, tangible.*

1. PENDAHULUAN

Air merupakan bagian terpenting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah melalui Undang-Undang pasal 5 Bab no 7 tahun 2004 menyatakan bahwa “Negara menjamin hak setiap orang untuk mendapatkan air bagi kebutuhan pokok minimal sehari-sehari guna

memenuhi kehidupannya yang sehat, bersih, dan produktif”. Pemerintah daerah grobogan mendirikan perusahaan air minum berdasarkan perda Kabupaten Dati II Grobogan Nomor : 7 tahun 1986, tanggal 30 Juni 1986 yang merupakan alih status dari BPAM (Badan Pengelola Air Minum), berdasarkan Surat dari Keputusan Direktorat Jendral Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum No. 052/KPTS/CK/VII/79 tanggal 24 Juli 1979.

BPPSPAM (Badan Pendukung Penyelenggara Sistem Penyediaan Air Minum) tahun 2019 menilai PDAM Grobogan menggunakan metode balance scorecard dengan hasil 2,36 dari total 5 pada 2017, 2,93 dari total nilai 5 pada 2018, 2,93 dari total nilai 5 pada 2019. Sehat, dengan nilai lebih dari 2,8. Kurang Sehat, dengan nilai 2,2 sampai dengan 2,8. Sakit, dengan nilai kurang dari 2,2. Dalam layanan di PDAM Grobogan untuk mendapatkan informasi mengenai pemasangan baru pelanggan harus datang ke kantor. Pelanggan yang ingin mengetahui tagihan rekening air dan informasi lainnya belum dapat diakses dengan efisien. Jika ada pengurangan stock air atau perbaikan pihak PDAM tidak menyampaikan informasi melalui media social secara efektif sehingga pelanggan sering tidak mengetahui.

Dari fenomena diatas dan berbekal analisa tersebut, menjadi pertimbangan penulis dalam permasalahan pada PDAM Grobogan dan masih perlu adanya perbaikan kualitas layanan sehingga nilai dari tahun ke tahun meningkat. Penelitian ini menggunakan metode service quality (servqual) untuk menganalisis kepuasan pelanggan di PDAM Purwa Tirtha Dharma Grobogan Jawa Tengah. Penelitian sebelumnya Amrullah, Satibi, Fudholi (2020) Hasil penelitian menunjukkan bahwa perbedaan yang nyata antara rendahnya kinerja pelayanan kefarmasian di puskesmas dengan tingginya harapan pasien terhadap kinerja pelayanan.

2. METODE

2.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif karena data yang digunakan berbentuk angka yang memiliki tujuan untuk menganalisis permasalahan dalam pelayanan kepada pelanggan berdasarkan prioritas yang

perlu diperbaiki sesuai dengan dimensi kualitas layanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum Grobogan. Penelitian deskriptif tidak memerlukan hipotesis menurut Effendi (1989) menyatakan melalui penelitian deskriptif, peneliti mengembangkan konsep dan himpunan fakta tetapi tidak melakukan pengujian hipotesis. Arikunto (2005) mengemukakan bahwa jenis penelitian yang biasanya tanpa menggunakan hipotesis antara lain penelitian deskriptif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden

Tabel. 1 jenis kelamin

| No | Jenis kelamin | Responden | Persentase |
|----|---------------|-----------|------------|
| 1 | Laki-laki | 64 | 64% |
| 2 | Perempuan | 36 | 36% |
| | | 100 | 100% |

Tabel 2 masa pemakaian

| No | masa pemakaian | Responden | Persentase |
|----|----------------|-----------|------------|
| 1 | <5 tahun | 68 | 68% |
| 2 | >5 tahun | 22 | 22% |
| | | 100 | 100% |

Tabel 3 jenis pdam

| No | Jenis PDAM | Responden | Persentase |
|----|------------|-----------|------------|
| 1 | Pusat | 30 | 30% |
| 2 | Unit | 70 | 70% |

100

100%

Tabel. 4 jenis tagihan

| No | Jenis tagihan | Jumlah responden | Persentase |
|----|---------------|------------------|------------|
| 1 | Rendah | 0 | 0% |
| 2 | Sedang | 84 | 84% |
| 3 | Tinggi | 16 | 16% |
| | | 100 | 100% |

3.2 Validitas dan Reliabilitas

Dalam pengujian validitas kuesioner penelitian ini digunakan korelasi Pearson Product Moment yaitu koefisien korelasi skor item pertanyaan nilai total. Jumlah data yang diolah 100 (seratus) data masing-masing untuk gap, sebagai pembandingnya table yang digunakan adalah table r Pearson Product Moment, dalam perhitungan yang menggunakan persamaan dibawah ini.

$$r = \frac{n(\sum xy) - \sum x \sum y}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}} \quad (1)$$

Jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{table}}$, maka pernyataan dinyatakan valid

Jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{table}}$, maka pernyataan dinyatakan tidak valid

Table 5 validitas kinerja

| Variabel Pernyataan Kualitas Pelayanan | r hitung kinerja | r tabel | hasil |
|--|------------------|---------|-------|
| Tangible | | | |
| Q1 | 0.464 | 0.1966 | valid |
| Q2 | 0.432 | 0.1966 | valid |
| Q3 | 0.787 | 0.1966 | valid |
| Q4 | 0.860 | 0.1966 | valid |
| Q5 | 0.733 | 0.1966 | valid |
| Reliability | | | |
| Q6 | 0.867 | 0.1966 | valid |
| Q7 | 0.861 | 0.1966 | valid |
| Q8 | 0.895 | 0.1966 | valid |
| Q9 | 0.889 | 0.1966 | valid |
| Q10 | 0.858 | 0.1966 | valid |
| Responsiveness | | | |
| Q11 | 0.907 | 0.1966 | valid |
| Q12 | 0.938 | 0.1966 | valid |
| Q13 | 0.899 | 0.1966 | valid |
| Assurance | | | |
| Q14 | 0.901 | 0.1966 | valid |
| Q15 | 0.866 | 0.1966 | valid |
| Q16 | 0.875 | 0.1966 | valid |
| Q17 | 0.536 | 0.1966 | valid |
| Emphaty | | | |
| Q18 | 0.916 | 0.1966 | valid |
| Q19 | 0.866 | 0.1966 | valid |

Dari sampel 100 (seratus) hasil pengujiannya valid nilai r hitung \geq dari pada nilai r tabel, ($df=N-2$) dalam data digunakan $N=100$, jadi yang digunakan adalah $df=N-2$ maka $df = 100-2 = 98$ jadi untuk mengetahui tabel r dari nilai $df=98$ pada tabel adalah 0.1966

Table 6 validitas harapan

| Variabel Pernyataan Kualitas Pelayanan | r hitung kinerja | r tabel | hasil |
|--|--------------------|-----------|-------|
| Tangible | | | |
| Q1 | 0.675 | 0.1966 | Valid |
| Q2 | 0.639 | 0.1966 | Valid |
| Q3 | 0.873 | 0.1966 | Valid |
| Q4 | 0.753 | 0.1966 | Valid |
| Q5 | 0.630 | 0.1966 | Valid |
| Reliability | | | |
| Q6 | 0.798 | 0.1966 | Valid |
| Q7 | 0.821 | 0.1966 | Valid |
| Q8 | 0.791 | 0.1966 | Valid |
| Q9 | 0.813 | 0.1966 | Valid |
| Q10 | 0.771 | 0.1966 | Valid |
| Responsiveness | | | |
| Q11 | 0.801 | 0.1966 | Valid |
| Q12 | 0.808 | 0.1966 | Valid |
| Q13 | 0.840 | 0.1966 | Valid |
| Assurance | | | |
| Q14 | 0.858 | 0.1966 | Valid |
| Q15 | 0.837 | 0.1966 | Valid |

| | | | |
|---------|-------|--------|-------|
| Q16 | 0.780 | 0.1966 | Valid |
| Q17 | 0.805 | 0.1966 | Valid |
| Emphaty | | | |
| Q18 | 0.855 | 0.1966 | Valid |
| Q19 | 0.880 | 0.1966 | Valid |

Uji reliabilitas kuesioner menggunakan rumus alpha berikut ini Simamora (2004):

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_b^2} \right) \quad (2)$$

Keterangan :

r_{11} : reliabilitas kuesioner

k : banyaknya butir pernyataan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah variansi butir

σ_b^2 = variansi total

Sugiyono (2005), menyatakan reliabilitas adalah pengukuran sebagai alat ukur yang memiliki konsistensi jika pengukurannya dilakukan berulang.

Tabel 7 Reliability Test kinerja

| Variables | Alpha Cronbach's Coefficient | Results |
|----------------|------------------------------|----------------|
| Tangibel | 0,683 | Dapat diterima |
| Reliability | 0.923 | Reliable |
| Responsiveness | 0.902 | Reliable |
| Assurance | 0.819 | Reliable |
| Emphaty | 0.732 | Dapat diterima |

Tabel 8 Reliability Test Harapan

| Variables | Alpha Cronbach's Coefficient | Results |
|----------------|------------------------------|----------------|
| Tangibel | 0,766 | Dapat diterima |
| Reliability | 0.858 | Reliable |
| Responsiveness | 0.747 | Dapat diterima |
| Assurance | 0.837 | Reliable |
| Emphaty | 0.669 | Dapat diterima |

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan reliability analysis yang terdapat pada SPSS for Windows versi 15. Koefisien korelasi yang digunakan sebagai penilaian terhadap reliabilitas instrumen adalah sebagai berikut: a.0,800–1,000 = baik b.0,600–0,799 = dapat diterima c.< 0,60 = kurang baik.

3.3 Service Quality

Dahlan (2015) menyatakan Langkah -langkah yang perlu dilakukan pada metode Servqual adalah sebagai berikut:

1. Menentukan suatu nilai rata-rata kinerja atau persepsi (y) untuk setiap variabel

$$\bar{y} = \frac{\sum yi}{n} \quad (3)$$

Keterangan :

\bar{y} =Nilai rata-rata Kinerja/Persepsi pelanggan

$\sum yi$ = Jumlah bobot jawaban responden

n =Jumlah responden

Tabel 8 nilai rata-rata kinerja

| Variabel Pernyataan | Persepsi |
|---------------------|-------------------------|
| | Nilai Rata-rata kinerja |

| | | |
|-----|----------------|------|
| | Tangible | |
| V1 | | 3.51 |
| V2 | | 3.28 |
| V3 | | 3.65 |
| V4 | | 3.6 |
| V5 | | 3.68 |
| | Reliability | |
| V6 | | 3.72 |
| V7 | | 3.64 |
| V8 | | 3.66 |
| V9 | | 3.62 |
| V10 | | 3.67 |
| | Responsiveness | |
| V11 | | 3.66 |
| V12 | | 3.68 |
| V13 | | 3.65 |
| | Assurance | |
| V14 | | 3.76 |
| V15 | | 3.61 |
| V16 | | 3.64 |
| V17 | | 3.11 |
| | Emphaty | |
| V18 | | 3.16 |
| V19 | | 3.14 |

2. Menentukan suatu nilai rata-rata harapan/ekspektasi(\bar{x}) untuk setiap variabel.

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{n} \quad (4)$$

Keterangan :

\bar{x} =Nilai rata-rata harapan atai ekspektasi pelanggan

$\sum xi$ = Jumlah bobot jawaban responden

n =Jumlah responden

Table 9 nilai rata-rata harapan

| Variabel Pernyataan | Ekspektasi |
|---------------------|-------------------------|
| | Nilai Rata-rata Harapan |
| Tangible | |
| V1 | 3.94 |
| V2 | 4 |
| V3 | 4.06 |
| V4 | 4.26 |
| V5 | 4.2 |
| Reliability | |
| V6 | 4.19 |
| V7 | 4.21 |
| V8 | 4.18 |
| V9 | 4.21 |
| V10 | 4.26 |
| Responsiveness | |
| V11 | 4.19 |
| V12 | 4.29 |
| V13 | 4.27 |
| Assurance | |

| | |
|---------|------|
| V14 | 4.29 |
| V15 | 4.26 |
| V16 | 4.17 |
| V17 | 4.24 |
| Emphaty | |
| V18 | 4.21 |
| V19 | 4.26 |

3. Menentukan suatu nilai Servqual Score (S) untuk setiap variabel

$$SQ = \bar{y} - \bar{x} \quad (5)$$

Keterangan :

SQ= Nilai gap

\bar{y} = Nilairata-rata persepsi

\bar{x} = nilai rata-rata dari harapan

Table 10 nilai GAP

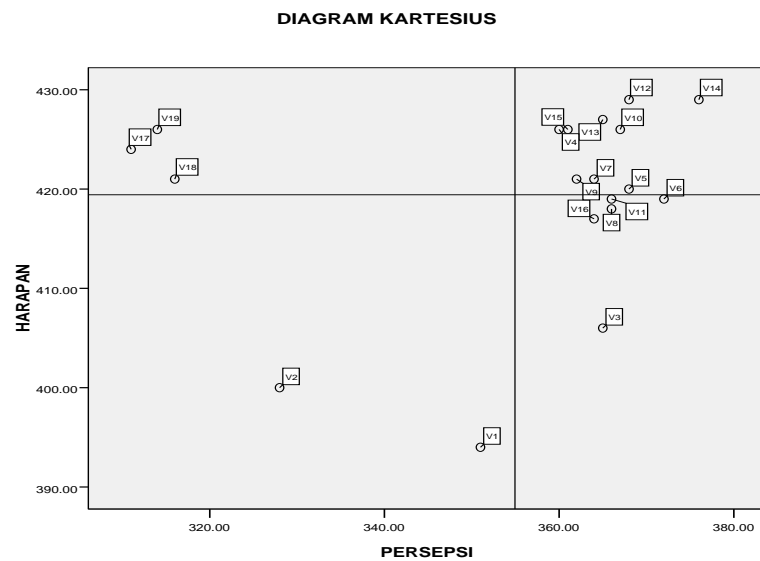
| Variabel Pernyataan | Nilai r Harapan / Ekspektasi | Nilai r perspektif | Nilai Gap | Ranking |
|------------------------|---------------------------------|-----------------------|--------------|---------|
| Tangibel | 3.54 | 4.09 | -0.55 | 1 |
| Reliability | 3.66 | 4.21 | -0.55 | 1 |
| Responsiveness | 3.66 | 4.25 | -0.59 | 3 |
| Assurance | 3.53 | 4.24 | -0.71 | 2 |
| Empathy | 3.15 | 4.24 | -1.09 | 4 |

Harapan pelanggan terhadap persepsi pelanggan akan menimbulkan gap (celah) negative atau positif yang dapat menyimpulkan pelanggan puas atau tidak.

Budiono (2013) Menyatakan terdapat tiga penilaian kualitas layanan berdasar pada perspektif pelanggan, yaitu:

- *Perceived service = expected service* (kualitas layanan positif)
- *Perceived service > expected service* (kualitas layanan ideal)
- *Perceived service < expected service* (kualitas layanan negatif)

3.4 Analisis Diagram Importance-Performance



Gambar 1 diagram kartesius.

a. Kuadran I

Dalam kuadran ini menjelaskan kinerja di PDAM Grobogan rendah tetapi tingkat harapan nasabah tinggi. Pernyataan yang terdapat pada kuadran I adalah X5 (V18, V19), X4(V17)

b. Kuadran II

Kuadran II menjelaskan kinerja PDAM Grobogan tinggi dan tingkat harapan pelanggan tinggi. Adapun pernyataan-pernyataan yang ada dalam kuadran II adalah X1 (V4, V5), X2 (V7, V9, V10), X3 (V12, V13) (X4 V14,V15)

c. Kuadran III

Kuadran III menjelaskan bahwa kinerja PDAM Grobogan rendah tetapi tingkat harapan pelanggan rendah. pernyataan-pernyataan yang ada dalam kuadran II adalah X1 (V1, V2)

d. Kuadran IV

Kuadran IV menjelaskan bahwa kinerja PDAM Grobogan tinggi namun tingkat harapan pelanggan rendah. pernyataan-pernyataan yang ada dalam kuadran II adalah X1 (V3), X2 (V6, V8), X3(V11), X4 (V16),

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Layanan yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Grobogan secara keseluruhan tidak memuaskan. Dilihat dari nilai perhitungan dengan metode servqual mendapatkan nilai negative dari semua dimensi, terutama pada dimensi Emphthy yang mendapatkan nilai gap atau kesenjangan tertinggi dilanjutkan dimensi assurance, responsiveness, reliability, dan tangible.

Pada perhitungan analisis diagram importance-performance yang digambarkan dengan diagram kartesius dapat diketahui bahwa semua pernyataan dari dimensi empathy (V18, V19) yaitu petugas memberikan rasa adil kepada setiap pelanggan dan petugas bersikap penuh perhatian, serta terdapat satu pernyataan dari dimensi assurance (V17) yaitu petugas mampu memberikan penjelasan atau berkomunikasi dengan baik masuk kedalam kuadran pertama yang merupakan prioritas dalam perbaikan layanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Grobogan.

Hasil dari analisis metode servqual dan analisis diagram importance-performance dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan terkait prioritas biaya yang dikeluarkan dalam memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

4.2 Keterbatasan

1. Penelitian ini hanya membahas kualitas pelayanan dari prespektif pelanggan bersifat kontekstual dan observasional maka sulit untuk diverifikasi ulang.
2. Penelitian dilakukan pada saat pandemi covid 19 sehingga mengganggu proses perijinan penelitian, pengambilan sample serta penyebaran kuesioner.

4.3 Saran

1. Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Purwa Darma Grobogan dapat menghilangkan kesenjangan tersebut dengan memberikan kesempatan kepada pelanggan dalam menyampaikan kekurangan atau ketidakpuasan yang dirasakan kepada perusahaan. serta perusahaan mencari tahu apa yang diinginkan dan harapan pelanggan.
2. Perusahaan meningkatkan interaksi dengan pelanggan serta memperbaiki kualitas dalam penelitian ini *emphaty* yang menempati posisi pertama dalam kesenjangan antara harapan dengan apa yang terjadi di lapangan serta variabel-variabel lainnya yang memiliki kesenjangan negative

DAFTAR PUSTAKA

- Agussalim, M., & Ali, H. (2017). *Model Kepuasan Pelanggan : Analisis Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Citra Merek Pada Giant Citra Raya* Jakarta. XXI(03), 317–335. DOI: <http://dx.doi.org/10.24912/jm.v21i3.254>
- Amrullah, H., Fudholi, A., Farmasi, M. M., Mada, U. G., Farmasi, F., & Mada, U. G. (2020). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Metode Servqual Berdasarkan Status Akreditasi di Kabupaten Ogan Komering Ilir Analysis of Patient Satisfaction on Pharmaceutical Services Using Servqual Method Based on Accreditation* Stat. 16(2), 193–201. <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v16i2.53647>
- Anton, F. (2010). Menuju Stewardship Theory Manajemen. *Majalah Ilmiah INFORMATiKA*, 1(2), 61–80. <https://studylibid.com/doc/163566/menuju-teori-stewardship-manajemen>.
- Arikunto, S. (2005). *Manajemen Penelitian*. Asdi Mahasatya.

- Armono, Drajat (2008). *Pengaruh Intensitas Peran Akuntansi Manajemen Dan Ketidakpastian Lingkungan Terhadap Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Perusahaan*. *Buletin Ekonomi*, 15(2), 241-256. <http://eprints.upnyk.ac.id/id/eprint/15410>
- Bastian, I. (2001). *Akuntansi Sektor Publik di Indonesia*. (pertama). BPFE.
- Bateson, J. and Hoffman, K. (1999). *Managing services marketing*. (Dryden Pre).
- Budiono, F. L. (2013). *Persepsi dan Harapan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Data pada Smartphone di Jakarta User Perception and Expectation*. 93–108. DOI:<http://dx.doi.org/10.17933/bpostel.2013.110201>
- Clarke, T. (2007). *Cycles of Crisis and Regulation : the enduring agency and stewardship problems of corporate governance*. 12(2), 153–161. DOI10.1111/j.1467-8683.2004.00354.x
- Dahlan, S. (2015). *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual Pada Pdam Tirta Wijaya Cilacap*. 2, 49–62. <http://ejournal.stt-wiworotomo.ac.id/index.php/iteks/article/view/246>
- Davis, J. H., Schoorman, F. D., & Donaldson, L. (1997). Toward a stewardship theory of management. In *The Academy of Management Review* (Vol. 22, Issue 1, pp. 20–47). Academy of Management. <https://doi.org/10.2307/259223>
- Effendi, S. dan. (1989). *Metode Penelitian Survei*. LP3ES.
- Fathoni, F. (2009). *Analisis kualitas layanan sistem informasi menggunakan metode servqual*. URI: <http://repository.unsri.ac.id/id/eprint/9360>
- Gaspersz, V. (2002). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa* (Jakarta). Gramedia: Pustaka Utama.
- Goetsch, D., & Davis, S. (2000). *Quality management*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Hapsari, R., Clemes, M. D., & Dean, D. (2017). *The impact of service quality, customer engagement and selected marketing constructs on airline passenger loyalty*. *International Journal of Quality and Service Sciences*. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-07-2016-0048>.
- Ikhwal, N. (2017). *Analisis Faktor & Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Kota Batam*. DOI: <http://dx.doi.org/10.15548/jebi.v2i2.117>
- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo.
- Iriadi, N., Sulistia, P. A., Bina, U., & Informatika, S. (2019). *Analisa Kepuasan Pelanggan Dalam Layanan Jasa Travel And Tour Pada Pt . Denar Pesona*

- Menggunakan. 18(2), 192–201.
<https://doi.org/https://doi.org/10.30812/matrik.v18i2.371>
- Kotler, P. (2000). *Prinsip–Prinsip Pemasaran Manajemen*. Prenhalindo.
- Lupyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)*. Salemba Empat.
- Mardiana, I., Rubiyanti, R. N., Bisnis, A., Komunikasi, F., & Telkom, U. (2017). (*Studi Pada Indihome Witel Bandung*). 11(1), 47–58.
<https://media.neliti.com/media/publications/76992-ID-analisis-kepuasan-pelanggan-berdasarkan.pdf>
- Mariska, L., Hati, S. W., (2015) *Pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa di politeknik negeri batam*. 3(1), 1–9.
 DOI: <https://doi.org/10.30871/jaemb.v3i1.178>
- Morgan, G. E., Mikhail, M. S., & Murray, M. J. (n.d.). *No Title*. Clinical anesthesiology (4th ed.). Lange Medical Books/McGraw-Hill Medical Publishing.
- Ndendo, R. T., & Siringoringo, H. (2007). *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Psma On-Line*. 2(1985), 21–22.
<https://www.researchgate.net/profile/HotniarSiringoringo/publication/267262272>
- Paramitasari, N., & Magister, J. M. (2016). *Menggunakan Metode Servqual Di Bagian Penerimaan Mahasiswa Baru Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya*. 02(01), 83–94.
<https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/jmmd/article/view/893>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Permana, M. (2013). *Peningkatan Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan*. JDM (Jurnal Dinamika Manajemen), 4(2).
 doi:<https://doi.org/10.15294/jdm.v4i2.2756>
- Shia, B. C., Chen, M., Ramdansyah, A. D., & Wang, S. (2016). *Measuring Customer Satisfaction toward Localization Website by WebQual and Importance Performance Analysis (Case Study on AliexPress Site in Indonesia)*. February, 117–128. <http://dx.doi.org/10.4236/ajibm.2016.62012>
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Supranto, J. (1997). *Pengaturan Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. (pertama). Rinika Cipta.

- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa—Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. dan Chandra. G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. Penerbit Andi.
- Tse dan Wilton. (1988). *Kepuasan Pelanggan*, jilid 2. (3rd ed.). PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Umar, H. (2000). *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama.
- Van Slyke, D. M. (2007). Agents or stewards: Using theory to understand the government-nonprofit social service contracting relationship. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 17(2), 157–187. <https://doi.org/10.1093/jopart/mul012>
- Widodo, A., & Azizi, M. Z. W. (2020). Integrasi Servqual Dan Six Sigma Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Pelanggan Ukm Produk Kerajinan Kabupaten Rembang. *Fokus Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 15(1), 19–34. <https://doi.org/10.34152/fe.15.1.19-34>
- Winarno, H., & Absor, T. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 146–160. <https://doi.org/10.30988/jmil.v1i2.15>
- Yulianti, Y., & Wahyuningsih, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi di Kelurahan Pandean Lamper Kecamatan Gayamsari Kota Semarang). *Fokus Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 14(2), 324–336. <https://doi.org/10.34152/fe.14.2.324-336>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.